

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษา
สายตาด้วยวิธีเลสิกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้
แบบสอบถามจากผู้บริโภคที่เคยได้รับการรักษาทางสายตาด้วยวิธีเลสิกและเดินทางมารับการ
บริการในโรงพยาบาลของรัฐบาล โรงพยาบาลเอกชนและสถานบริการเอกชน ในเขตจังหวัด
กรุงเทพมหานครรวม 6 แห่ง จำนวน 204 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ และ
แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ
การศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ ดัง
แสดงไว้ใน ตาราง 2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เคยได้รับการบริการรักษาทางสายตาด้วย
วิธีเลสิก วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ ดังแสดงไว้ในตาราง 3 - 8

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ที่เคยได้รับการบริการรักษาทางสายตา
ด้วยวิธีเลสิก จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และรายได้โดยเฉลี่ย ดังแสดงไว้ในตาราง
9 - 12

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษา
สายตาด้วยวิธีเลสิก ดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 13-20

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษา
สายตาด้วยวิธีเลสิก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก
รายได้โดยเฉลี่ย ดังที่แสดงไว้ในตาราง 21-33

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	69	33.8
หญิง	135	66.2
รวม	204	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.2 เป็นเพศชาย ร้อยละ 33.8

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 19 ปี	3	1.5
19-24 ปี	20	9.8
25-30 ปี	90	44.1
31-36 ปี	43	21.1
37-42 ปี	24	11.8
43-48 ปี	16	7.8
49-54 ปี	6	2.9
ตั้งแต่ 55 ปี ขึ้นไป	2	1.0
รวม	204	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอายุ 25-30 ปี ร้อยละ 44.1 รองลงมาคือ อายุ 31-36 ปี ร้อยละ 21.1 อายุ 37-42 ปี ร้อยละ 11.8 อายุ 19-24 ปี ร้อยละ 9.8 อายุ 43-48 ปี ร้อยละ 7.8 อายุ 49-54 ปี ร้อยละ 2.9 อายุต่ำกว่า 19 ปี ร้อยละ 1.5 และอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	11.8
ปริญญาตรี	148	72.5
สูงกว่าปริญญาตรี	32	15.7
รวม	204	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 72.5 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.7 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	8	3.9
พนักงานบริษัท	101	49.5
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	16.7
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	37	18.1
เกษตรกร	1	0.5
รับจ้างทั่วไป	5	2.5
อาชีพอิสระ	16	7.8
พนักงานขายตอนรับบนเครื่องบิน	1	0.5
พยาบาล	1	0.5
รวม	204	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 49.5 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18.1 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 16.7 อาชีพอิสระ ร้อยละ 7.8 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 3.9 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 2.5 เกษตรกรซึ่งเท่ากับกับพนักงานขายตอนรับบนเครื่องบิน และพยาบาล ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	69	33.8
20,001-35,000 บาท	73	35.8
35,001-50,000 บาท	33	16.2
50,001-65,000 บาท	14	6.9
65,001-80,000 บาท	10	4.9
ตั้งแต่ 80,001 บาทขึ้นไป	5	2.5
รวม	204	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-35,000 บาท ร้อยละ 35.8 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมา มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ร้อยละ 33.8 มีรายได้ 35,001-50,000 บาท ร้อยละ 16.2 มีรายได้ 50,001-65,000 บาท ร้อยละ 6.9 มีรายได้ 65,001-80,000 บาท ร้อยละ 4.9 และมีรายได้ตั้งแต่ 80,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ที่เคยได้รับการบริการรักษาทางสายตาด้วยวิธีเลสิก

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนข้างของตาที่ ผู้บริโภคเคยรับการบริการรักษาทางสายตาด้วยวิธีเลสิกมาแล้ว

จำนวนข้างของตาที่ผู้บริโภคเคยรับการบริการรักษาทาง สายตาด้วยวิธีเลสิกมาแล้ว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ข้าง	25	12.3
2 ข้าง	179	87.7
รวม	204	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยรับการบริการรักษาทางสายตาด้วยวิธีเลสิกมาแล้ว 2 ข้าง ร้อยละ 87.7 และ 1 ข้าง ร้อยละ 12.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุความผิดปกติทางสายตาที่ผู้บริโภคเดินทางมารับบริการรักษาทางสายตาด้วยวิธีเลสิก

สาเหตุของความผิดปกติทางสายตา	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
สายตาสั้น	79	38.7	2
สายตายาว	8	3.9	4
สายตาเอียง	7	3.4	5
สายตาสั้นและเอียง	91	44.6	1
สายตายาวและเอียง	6	2.9	6
สายตาสั้น ยาว และเอียง	13	6.4	3
รวม	204	100.0	

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเดินทางมารับบริการรักษาทางสายตาเนื่องจากสาเหตุสายตาสั้นและเอียง มากที่สุด ร้อยละ 44.6 รองลงมา สายตาสั้น ร้อยละ 38.7 สายตาสั้น ยาว และเอียง ร้อยละ 6.4 สายตายาว ร้อยละ 3.9 สายตาเอียง ร้อยละ 3.4 สายตายาว และเอียง ร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่ผู้บริโภคใช้ในการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกในแต่ละครั้ง

จำนวนเงิน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
น้อยกว่า 15,000 บาท	14	6.9	3
15,000-24,999 บาท	92	45.1	1
25,000-34,999 บาท	85	41.7	2
ตั้งแต่ 35,000 บาทขึ้นไป	13	6.4	4
รวม	204	100.0	

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกในแต่ละครั้ง 15,000-24,999 บาท จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 45.1 รองลงมา 25,000-34,999 บาท ร้อยละ 41.7 น้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 6.9 และตั้งแต่ 35,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ผู้บริโภคตัดสินใจเข้ารับบริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิก

เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ไม่ต้องการใส่แว่นตา	153	75.0	1
แก้ไขการมองเห็นด้วยตาเปล่า	49	24.0	5
เพื่อบุคลิกในการประกอบอาชีพ	64	31.4	2
ความสะดวกในการเล่นกีฬา	58	28.4	4
ความสวยงาม	63	30.9	3
ทำแว่นหายบ่อย	7	3.4	6
ไม่ต้องการใส่คอนแทคเลนส์	6	2.9	7
มีอาการอักเสบจากการใส่คอนแทคเลนส์	5	2.5	8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 204 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการรักษาทางสายตาด้วยวิธีเลสิก เพราะไม่ต้องการใส่แว่นตาจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 75.0 รองลงมาเพื่อบุคลิกในการประกอบอาชีพ ร้อยละ 31.4 เพื่อความสวยงาม ร้อยละ 30.9 เพื่อความสะดวกในการเล่นกีฬา ร้อยละ 28.4 เพื่อแก้ไขการมองเห็นด้วยตาเปล่า ร้อยละ 24.0 เพราะทำแว่นตาหายบ่อย ร้อยละ 3.4 เพราะไม่ต้องการใส่คอนแทคเลนส์ ร้อยละ 2.9 และเพราะมีอาการอักเสบจากการใส่คอนแทคเลนส์ ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิก

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ตัวเอง	165	80.9	1
บุคคลอื่น	28	13.7	4
คู่สมรส	29	14.2	3
บุคคลในครอบครัว	49	24.0	2
ผู้มีชื่อเสียงทางสังคม	10	4.9	5
เพื่อนร่วมงาน	1	0.5	6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 204 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิก คือ ตัวเอง ร้อยละ 80.9 รองลงมา บุคคลในครอบครัว ร้อยละ 24.0 คู่สมรส ร้อยละ 14.2 บุคคลอื่น ร้อยละ 13.7 ผู้มีชื่อเสียงทางสังคม ร้อยละ 4.9 และเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกที่ได้รับ

แหล่งข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์	61	29.9	3
ญาติและเพื่อน	127	62.3	1
อินเทอร์เน็ต	88	43.1	2
วารสารทางการแพทย์	39	19.1	5
แพทย์ที่รักษาตาเป็นประจำ	46	22.5	4
ประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล	5	2.5	6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 204 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แหล่งข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกที่ได้รับ คือ ญาติและเพื่อน ร้อยละ 62.3 รองลงมา อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 43.1 วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ร้อยละ 29.9 แพทย์ที่รักษาตาเป็นประจำ ร้อยละ 22.5 วารสารทางการแพทย์ ร้อยละ 19.1 และประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล ร้อยละ 2.5

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ที่เคยได้รับการบริการรักษาทางสายตาด้วยวิธีเลสิก
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ตัดสินใจรักษา
สายตาด้วยวิธีเลสิก จำแนกตามอายุ

สาเหตุที่ตัดสินใจรักษา สายตาด้วยวิธีเลสิก	อายุ							
	ไม่เกิน 24 ปี		25-30 ปี		31-36 ปี		มากกว่า 36 ปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สายตาสั้น	9	39.1	36	40.0	17	39.5	17	35.4
สายตายาว	0	0.0	0	0.0	6	14.0	2	4.2
สายตาเอียง	1	4.4	2	2.2	3	7.0	1	2.1
สายตาสั้นและเอียง	11	47.7	51	56.7	16	37.2	13	27.1
สายตายาวและเอียง	1	4.4	1	1.1	1	2.3	3	6.2
สายตาสั้น ยาว และเอียง	1	4.4	0	0.0	0	0.0	12	25.0
รวม	23	100.0	90	100.0	43	100.0	48	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี สาเหตุที่ตัดสินใจรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกมากที่สุดคือ มีภาวะสายตาสั้นและเอียง ร้อยละ 47.7 รองลงมา มีภาวะสายตาสั้น ร้อยละ 39.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-30 ปี สาเหตุที่ตัดสินใจรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกมากที่สุดคือ มีภาวะสายตาสั้นและเอียงมากที่สุด ร้อยละ 56.7 รองลงมา มีภาวะสายตาสั้น ร้อยละ 40.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-36 ปี สาเหตุที่ตัดสินใจรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกมากที่สุดคือ มีภาวะสายตาสั้นมากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมา มีภาวะสายตาสั้นและเอียง ร้อยละ 37.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 36 ปี สาเหตุที่ตัดสินใจรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกมากที่สุดคือ มีภาวะสายตาสั้นมากที่สุด ร้อยละ 35.4 รองลงมา มีภาวะสายตาสั้นและเอียง ร้อยละ 27.1

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ตัดสินใจรักษา
สายตายด้วยวิธีเลสิก จำแนกตามรายได้

สาเหตุที่ตัดสินใจรักษาสายตา ด้วยวิธีเลสิก	รายได้ต่อเดือน (บาท)					
	ไม่เกิน 20,000		20,001-35,000		ตั้งแต่ 35,001 ขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สายตาสั้น	30	43.5	24	32.9	25	40.3
สายตายาว	2	2.9	4	5.5	2	3.2
สายตาเอียง	2	2.9	3	4.1	2	3.2
สายตาสั้นและเอียง	32	46.4	40	54.8	19	30.7
สายตายาวและเอียง	2	2.9	2	2.7	2	3.2
สายตาสั้น ยาว และเอียง	1	1.4	0	0.0	12	19.4
รวม	69	100.0	73	100.0	62	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท สาเหตุที่ตัดสินใจรักษาสายตายด้วยวิธีเลสิกมากที่สุด คือ มีภาวะสายตาสั้นและเอียง ร้อยละ 46.4 รองลงมา มีภาวะสายตาสั้น ร้อยละ 43.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-35,000 บาท สาเหตุที่ตัดสินใจรักษาสายตายด้วยวิธีเลสิกมากที่สุดคือ มีภาวะสายตาสั้นและเอียง ร้อยละ 54.8 รองลงมา มีภาวะสายตาสั้น ร้อยละ 32.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป สาเหตุที่ตัดสินใจรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกมากที่สุดคือ มีภาวะสายตาสั้น ร้อยละ 40.3 รองลงมา มีภาวะสายตาสั้นและเอียง ร้อยละ

30.7

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่ใช้รักษาสายตา ด้วยวิธีเลสิกแต่ละครั้ง จำแนกตามอายุ

ค่าใช้จ่ายที่ใช้รักษาสายตา ด้วยวิธีเลสิกแต่ละครั้ง	อายุ							
	ไม่เกิน 24 ปี		25-30 ปี		31-36 ปี		มากกว่า 36 ปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท	0	0.0	6	6.7	2	4.6	6	12.5
15,000-24,999 บาท	15	65.2	41	45.6	19	44.2	17	35.4
25,000-34,999 บาท	7	30.4	39	43.3	19	44.2	20	41.7
ตั้งแต่ 35,000 บาทขึ้นไป	1	4.4	4	4.4	3	7.0	5	10.4
รวม	23	100.0	90	100.0	43	100.0	48	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี ค่าใช้จ่ายที่ใช้รักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกแต่ละครั้ง คือ 15,000-24,999 บาท มากที่สุด ร้อยละ 65.2 รองลงมา 25,000-34,999 บาท ร้อยละ 30.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-30 ปี ค่าใช้จ่ายที่ใช้รักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกแต่ละครั้ง คือ 15,000-24,999 บาท มากที่สุด ร้อยละ 45.6 รองลงมา 25,000-34,999 บาท ร้อยละ 43.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-36 ปี มีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการรักษาแต่ละครั้งมากที่สุด คือ 15,000-24,999 บาท และ 25,000-34,999 บาท ร้อยละ 44.2 เท่ากัน รองลงมาตั้งแต่ 35,000 บาท ร้อยละ 7.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 36 ปี มีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการรักษาแต่ละครั้งมากที่สุดคือ 25,000-34,999 บาท ร้อยละ 41.7 รองลงมา 15,000-24,999 บาท ร้อยละ 35.4

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่ใช้รักษา สายตาด้วยวิธีเลสิกแต่ละครั้ง จำแนกตามรายได้

ค่าใช้จ่ายที่ใช้รักษาแต่ละครั้ง	รายได้ต่อเดือน (บาท)					
	ไม่เกิน 20,000		20,001-35,000		ตั้งแต่ 35,001 ขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท	6	8.7	7	9.6	1	1.6
15,000-24,999 บาท	36	52.2	30	41.1	26	41.9
25,000-34,999 บาท	25	36.2	32	43.8	28	45.2
ตั้งแต่ 35,000 บาทขึ้นไป	2	2.9	4	5.5	7	11.3
รวม	69	100.0	73	100.0	62	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการรักษาแต่ละครั้ง มากที่สุด คือ 15,000-24,999 บาท ร้อยละ 52.2 รองลงมา 25,000-34,999 บาท ร้อยละ 36.2

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ 20,001-35,000 บาท มีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการรักษาแต่ละครั้ง มากที่สุดคือ 25,000-34,999 บาท ร้อยละ 43.8 รองลงมา 15,000-24,999 บาท ร้อยละ 41.1

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ตั้งแต่ 35,000 บาทขึ้นไป มีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการรักษาแต่ละครั้ง มากที่สุดคือ 25,000-34,999 บาท ร้อยละ 45.2 รองลงมา 15,000-24,999 บาท ร้อยละ 41.9

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิก

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปดผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเลสิก	132 64.7%	63 30.9%	9 4.4%	0 0.0%	0 0.0%	4.60 มากที่สุด	2
ชื่อเสียงและความชำนาญของแพทย์	150 73.5%	48 23.5%	6 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	4.71 มากที่สุด	1
สะดวกสบายกว่าการใช้แว่นตาและคอนแทคเลนส์	105 51.5%	85 41.7%	13 6.3%	0 0.0%	1 0.5%	4.43 มาก	4
ความปลอดภัย	109 53.4%	76 37.3%	19 9.3%	0 0.0%	0 0.0%	4.44 มาก	3
เลสิกสามารถแก้ไขปัญหาสายตาได้ดี	64 31.4%	111 54.4%	27 13.2%	2 1.0%	0 0.0%	4.16 มาก	5
อายุการใช้งาน (สายตา) ยาวนาน	53 26.0%	125 61.3%	24 11.7%	2 1.0%	0 0.0%	4.12 มาก	6
ไม่สามารถรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ ได้	33 16.2%	69 33.8%	49 24.0%	44 21.6%	9 4.4%	3.35 ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยรวมแปดผล						4.26 มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการรักษาสาขาศายตาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ในปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.71) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ เลสิก (ค่าเฉลี่ย 4.60) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) ด้านสะดวกสบายกว่าการใช้แว่นตา และคอนแทคเลนส์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้านเลสิกสามารถแก้ไขปัญหาสายตาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านอายุการใช้งาน (สาขาศายตา) ยาวนาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สามารถรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับ
บริการรักษาสายตาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ราคาค่าทำเลนส์ที่นี้ถูกกว่า โรงพยาบาลและศูนย์ เลนส์อื่น	57 27.9%	92 45.1%	49 24.0%	5 2.5%	1 0.5%	3.97 มาก	1
สามารถผ่อนชำระค่าทำ เลนส์ได้	34 16.6%	51 25.0%	45 22.1%	23 11.3%	51 25.0%	2.97 ปานกลาง	4
ราคาค่าทำเลนส์ของที่นี่ได้ รวมค่าบริการทั้งก่อนและ หลังทำไว้แล้ว (ไม่ต้อง จ่ายเพิ่ม)	71 34.8%	70 34.3%	50 24.5%	9 4.4%	4 2.0%	3.95 มาก	2
มีวิธีทำเลนส์ให้เลือกหลาย ระดับราคา	46 22.5%	63 30.9%	61 29.9%	22 10.8%	12 5.9%	3.53 มาก	3
สามารถเบิกค่าใช้จ่าย จากหน่วยงานได้	31 15.2%	40 19.6%	29 14.2%	25 12.3%	79 38.7%	2.60 ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.41 ปานกลาง	

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อที่มีผลต่อ
การตัดสินใจเลือกรับบริการรักษาสายตาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)
ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าทำเลนส์ที่นี้ถูกกว่า
โรงพยาบาลและศูนย์เลนส์อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.97) ราคาค่าทำเลนส์ของที่นี่ได้รวมค่าบริการทั้งก่อนและ
หลังทำไว้แล้ว (ไม่ต้องจ่ายเพิ่ม) (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีวิธีทำเลนส์ให้เลือกหลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย
3.53) และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถผ่อนชำระค่าทำเลนส์ได้ (ค่าเฉลี่ย 2.97)
สามารถเบิกค่าใช้จ่ายบริการจากหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือสถานให้บริการ	121 59.3%	77 37.7%	4 2.0%	0 0.0%	2 1.0%	4.54 มากที่สุด	2
เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้านสายตาและเลนส์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป	127 62.3%	67 32.8%	10 4.9%	0 0.0%	0 0.0%	4.57 มากที่สุด	1
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	56 27.5%	78 38.2%	45 22.1%	18 8.8%	7 3.4%	3.77 มาก	5
มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์และเว็บไซต์	45 22.1%	87 42.6%	63 30.9%	5 2.4%	4 2.0%	3.80 มาก	4
เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่	57 27.9%	89 43.6%	51 25.0%	4 2.0%	3 1.5%	3.95 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						4.13 มาก	

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการรักษาสายตาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้านสายตาและเลนส์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.57) ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาล หรือสถานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์และเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	51 25.0%	89 43.6%	33 16.2%	15 7.4%	16 7.8%	3.70 มาก	2
มีโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เช่นวิทยุ โทรทัศน์	38 18.6%	68 33.3%	72 35.3%	20 9.8%	6 2.9%	3.55 มาก	3
มีบริการหลังการรักษาท่อเนื่อง	71 34.7%	94 46.1%	34 16.7%	5 2.5%	0 0.0%	4.13 มาก	1
มีโปรโมชั่นให้ส่วนลดราคาค่าบริการอื่นๆของโรงพยาบาล	50 24.5%	63 30.9%	42 20.5%	14 6.9%	35 17.2%	3.39 ปานกลาง	4
มีของแถมจากการใช้บริการ	18 8.8%	30 14.7%	66 32.4%	29 14.2%	61 29.9%	2.58 ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.47 ปานกลาง	

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการรักษาสายตาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการหลังการรักษาท่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.13) คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีโปรโมชั่นให้ส่วนลดราคาค่าบริการอื่นๆของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีของแถมจากการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.58)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับ
บริการรักษาสายตาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
แพทย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในการ ให้บริการ	124 60.7%	61 29.9%	14 6.9%	2 1.0%	3 1.5%	4.47 มาก	4
พนักงานมีความรอบรู้ เกี่ยวกับเทคโนโลยี สามารถแนะนำข้อมูลแก่ ลูกค้าได้อย่างดี ชัดเจน และเข้าใจง่าย	105 51.4%	84 41.2%	11 5.4%	4 2.0%	0 0.0%	4.42 มาก	5
แพทย์ผู้รักษามีความ น่าเชื่อถือมีความรู้และ ความเชี่ยวชาญในการ ทำเลสิกสูง	154 75.5%	44 21.6%	6 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	4.72 มากที่สุด	1
การบริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาด ในการรักษา	115 56.4%	85 41.6%	4 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	4.54 มากที่สุด	3
พนักงานของโรงพยาบาล และสถานพยาบาลมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	90 44.1%	107 52.4%	5 2.5%	2 1.0%	0 0.0%	4.40 มาก	6
แพทย์ผู้รักษามีความเอาใจ ใส่ และให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการเป็นอย่างดี	143 70.1%	57 27.9%	3 1.5%	1 0.5%	0 0.0%	4.68 มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						4.54 มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการรักษาสุขภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ แพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำเลสิกสูง (ค่าเฉลี่ย 4.72) แพทย์ผู้รักษามีความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.68) การบริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.54) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ แพทย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สามารถแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างดี ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ล่าสุดในปัจจุบัน	109 53.5%	87 42.6%	6 2.9%	2 1.0%	0 0.0%	4.48 มาก	2
ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษา	116 56.9%	77 37.7%	11 5.4%	0 0.0%	0 0.0%	4.51 มากที่สุด	1
สถานที่ตกแต่งทันสมัยสะอาดและสวยงาม	58 28.5%	78 38.2%	48 23.5%	17 8.3%	3 1.5%	3.84 มาก	3
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอ เครื่องดื่ม บริการ มีโทรทัศน์ให้ชมระหว่างรอ	44 21.6%	76 37.3%	73 35.7%	7 3.4%	4 2.0%	3.73 มาก	4
มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย	32 15.7%	75 36.8%	54 26.5%	15 7.4%	28 13.6%	3.33 ปานกลาง	5
ผู้ใช้บริการ ณ สถานที่นี้เป็นกลุ่มคนที่มีชื่อเสียงในวงสังคม	23 11.3%	59 28.9%	74 36.3%	27 13.2%	21 10.3%	3.18 ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.85 มาก	

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการรักษาสายตาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความครบถ้วนของอุปกรณ์ และเครื่องมือในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.51) และให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ล่าสุดในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.84) สิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอ เครื่องดื่มบริการ มีโทรทัศน์ให้ชมระหว่างรอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.33) ผู้ให้บริการ ณ สถานที่นี้เป็นกลุ่มคนที่มีชื่อเสียงในวงสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปดผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความรวดเร็ว ในการให้บริการ	63 30.9%	100 49.0%	40 19.6%	0 0.0%	1 0.5%	4.10 มาก	3
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	73 35.8%	94 46.1%	35 17.2%	2 1.0%	0 0.0%	4.17 มาก	2
ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	92 45.1%	77 37.7%	34 16.7%	1 0.5%	0 0.0%	4.27 มาก	1
ระบบการนัดหมายตรงเวลา ไม่รอนาน	63 30.9%	85 41.7%	29 14.2%	22 10.8%	5 2.5%	3.88 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวมแปดผล						4.10 มาก	

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการรักษาสายตาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ในปัจจุบันยังพบว่าให้ความสำคัญในระดับมากเรียงลำดับคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ระบบการนัดหมายตรงเวลาไม่รอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 24 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	4.26	มาก	2
ด้านราคา	3.41	ปานกลาง	7
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.13	มาก	3
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.47	ปานกลาง	6
ด้านบุคลากร	4.54	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.85	มาก	5
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.10	มาก	4

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.47) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสุขภาพด้วยวิธี
 เลสิก จำแนกตามอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

5.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสุขภาพ
 ด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกรับ
 บริการรักษาสุขภาพด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	ไม่เกิน 24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ ให้บริการเลสิก	4.57 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
ชื่อเสียง และความชำนาญของแพทย์	4.65 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
สะดวกสบายกว่าการใช้แว่นตาและ คอนแทกเลนส์	4.39 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.40 (มาก)	4.43 (มาก)
ความปลอดภัย	4.57 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.40 (มาก)	4.44 (มาก)
เลสิกสามารถแก้ไขปัญหาสายตาได้ดี	4.04 (มาก)	4.21 (มาก)	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)
อายุการใช้งาน (สายตา) ยาวนาน	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)
ไม่สามารถรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ ได้	3.52 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี
 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญของแพทย์
 (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเลสิก ความปลอดภัย เท่ากัน
 (ค่าเฉลี่ย 4.57) ไม่สามารถรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และให้ความสำคัญในระดับมาก

ได้แก่ สะดวกสบายกว่าการใช้แว่นตาและคอนแทคเลนส์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) อายุการใช้งาน (สายตา) ยาวนาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และเลสิกสามารถแก้ไขปัญหาสายตาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา สะดวกสบายกว่าการใช้แว่นและคอนแทคเลนส์ ความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเลสิก (ค่าเฉลี่ย 4.49) เลสิกสามารถแก้ไขปัญหาสายตาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) อายุการใช้งาน (สายตา) ยาวนาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สามารถรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมา ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเลสิก (ค่าเฉลี่ย 4.77) และให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ สะดวกสบายกว่าการใช้แว่นและคอนแทคเลนส์ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.30) อายุการใช้งาน (สายตา) ยาวนาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) เลสิกสามารถแก้ไขปัญหาสายตาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สามารถรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 37 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเลสิก (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา ชื่อเสียงและความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ สะดวกสบายกว่าการใช้แว่นตาและคอนแทคเลนส์ ความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) เลสิกสามารถแก้ไขปัญหาสายตาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) อายุการใช้งาน (สายตา) ยาวนาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และไม่สามารถรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการ รักษาสายตาด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ				
	ไม่เกิน 24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาค่าทำเลสิกที่นี้ถูกกว่า โรงพยาบาลและศูนย์เลสิกอื่น	3.57 (มาก)	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
สามารถผ่อนชำระค่าทำเลสิกได้	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ราคาค่าทำเลสิกของที่นี่ได้รวม ค่าบริการทั้งก่อนและหลัง	4.35 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)
มีวิธีทำเลสิกให้เลือกหลายระดับ ราคา	3.96 (มาก)	3.58 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
สามารถเบิกค่าใช้จ่ายบริการจาก หน่วยงานได้	2.74 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ราคาค่าทำเลสิกของที่นี่ได้รวมค่าบริการทั้งก่อนและหลังทำไว้แล้ว (ไม่ต้องจ่ายเพิ่ม) (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา มีวิธีทำเลสิกให้เลือกหลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.96) ราคาค่าทำเลสิกที่นี้ถูกกว่าโรงพยาบาลและศูนย์เลสิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถผ่อนชำระค่าทำเลสิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และสามารถเบิกค่าใช้จ่ายบริการจากหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ราคาค่าทำเลสิกที่นี้ถูกกว่าโรงพยาบาลและศูนย์เลสิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา ราคาค่าทำเลสิกของที่นี่ได้รวมค่าบริการทั้งก่อนและหลังทำไว้แล้ว (ไม่ต้องจ่ายเพิ่ม) (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีวิธีทำเลสิกให้เลือกหลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถผ่อนชำระค่าทำเลสิกได้ (ค่าเฉลี่ย 2.83) และสามารถเบิกค่าใช้จ่ายบริการจากหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าทำเลสิกที่นี้ถูกกว่าโรงพยาบาลและศูนย์เลสิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ราคาค่าทำเลสิกของที่นี่ได้รวมค่าบริการทั้งก่อนและหลังทำไว้แล้ว (ไม่ต้องจ่ายเพิ่ม) (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีวิธีทำเลสิกให้เลือกหลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.40) สามารถผ่อนชำระค่าทำเลสิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.07) และสามารถเบิกค่าใช้จ่ายบริการจากหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 37 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าทำเลสิกที่นี้ถูกกว่าโรงพยาบาลและศูนย์เลสิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ราคาค่าทำเลสิกของที่นี่ได้รวมค่าบริการทั้งก่อนและหลังทำไว้แล้ว (ไม่ต้องจ่ายเพิ่ม) (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีวิธีทำเลสิกให้เลือกหลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.38) สามารถผ่อนชำระค่าทำเลสิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และสามารถเบิกค่าใช้จ่ายบริการจากหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	อายุ				
	ไม่เกิน 24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาล หรือสถานให้บริการ	4.48 (มาก)	4.47 (มาก)	4.72 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
เป็นโรงพยาบาล และสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้านสายตา	4.39 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	3.65 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)
มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์และเว็บไซต์	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)
เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือสถานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้านสายตาและเลสิกที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.39) เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์และเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.921)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้านสายตาและเลสิกที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือสถานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์และเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือสถานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาเป็นโรงพยาบาล และสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้านสายตา (ค่าเฉลี่ย 4.70) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้านสายตาและเลสิกที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.20) เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ และเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 37 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือสถานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา เป็น โรงพยาบาลและสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้านสายตาและเลสิกที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์และเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				
	ไม่เกิน 24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)
มีโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เช่นวิทยุ โทรทัศน์	3.39 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.79 (มาก)	3.55 (มาก)
มีบริการหลังการรักษายอย่างต่อเนื่อง	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)
มีโปรโมชั่นให้ส่วนลดราคาค่าบริการอื่นๆของโรงพยาบาล	3.48 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
มีของแถมจากการใช้บริการ	2.70 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีบริการหลังการรักษายอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีโปรโมชั่นให้ส่วนลดราคาค่าบริการอื่นๆของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เช่นวิทยุ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และมีของแถมจากการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีบริการหลังการรักษายอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีโปรโมชั่นให้ส่วนลดราคาค่าบริการอื่นๆของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.24) และมีของแถมจากการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีบริการหลังการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา มีโปรโมชั่นให้ส่วนลดราคาค่าบริการอื่นๆของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทางสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีของแถมจากการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 37 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีบริการหลังการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา มีโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทางสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีโปรโมชั่นให้ส่วนลดราคาค่าบริการอื่นๆของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.44) และมีของแถมจากการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.71)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกรับบริการ
รักษาสายตาด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ				
	ไม่เกิน 24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แพทย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยม แถมใสในการให้บริการ	4.22 (มาก)	4.46 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับ เทคโนโลยี สามารถแนะนำข้อมูลแก่ ลูกค้าได้อย่างดี ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.48 (มาก)	4.44 (มาก)	4.33 (มาก)	4.44 (มาก)	4.42 (มาก)
แพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือ ถือมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการ ทำเลสิกสูง	4.48 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)
การบริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษา	4.57 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)
พนักงานของ โรงพยาบาลและ สถานพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.48 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)
แพทย์ผู้รักษามีความเอาใจใส่ และให้ ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี	4.52 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การบริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา แพทย์ผู้รักษามีความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สามารถแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างดี ชัดเจน และเข้าใจง่าย แพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือถือมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำเลสิกสูง พนักงานของ โรงพยาบาลและสถานพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และแพทย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยมแถมใสในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ แพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำเลสิกสูง (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา แพทย์ผู้รักษามีความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.67) การบริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ แพทย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สามารถแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างดี ชัดเจน และเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงานของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ แพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำเลสิกสูง (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา แพทย์ผู้รักษามีความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.72) การบริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.60) แพทย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สามารถแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างดี ชัดเจน และเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.33) และพนักงานของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 37 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ แพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำเลสิกสูง (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา แพทย์ผู้รักษามีความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.73) แพทย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีค่าเฉลี่ยระดับในระดับมาก ได้แก่ การบริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.48) พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สามารถแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างดี ชัดเจน และเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.44) และพนักงานของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อายุ				
	ไม่เกิน 24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ล่าสุดในปัจจุบัน	4.57 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.49 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษา	4.52 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.48 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม	4.04 (มาก)	3.86 (มาก)	3.56 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอ เครื่องดื่มบริการ มีโทรทัศน์ให้ชมระหว่างรอ	3.61 (มาก)	3.78 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.73 (มาก)
มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.70 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ผู้ใช้บริการ ณ สถานที่นี้เป็นกลุ่มคนที่มีความเสี่ยงในวงสังคม	3.09 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ล่าสุดในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.70) สิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอ เครื่องดื่มบริการ มีโทรทัศน์ให้ชม ระหว่างรอ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ณ สถานที่นี้เป็นกลุ่มคนที่มีความเสี่ยงในวงสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ล่าสุดในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.86) สิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่ง

รถ เครื่องดื่มบริการ มีโทรทัศน์ให้ชม ระหว่างรอ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.29) และผู้ใช้บริการ ณ สถานที่นี้เป็นกลุ่มคนที่มีชื่อเสียงในวงสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ล่าสุดในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.44) สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอ เครื่องดื่มบริการ มีโทรทัศน์ให้ชม ระหว่างรอ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ผู้ใช้บริการ ณ สถานที่นี้เป็นกลุ่มคนที่มีชื่อเสียงในวงสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.21) และมีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 37 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ล่าสุดในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.48) สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.96) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอ เครื่องดื่มบริการ มีโทรทัศน์ให้ชม ระหว่างรอ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.46) และผู้ใช้บริการ ณ สถานที่นี้เป็นกลุ่มคนที่มีชื่อเสียงในวงสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ				
	ไม่เกิน 24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็ว ในการให้บริการ	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.48 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)
ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	4.43 (มาก)	4.24 (มาก)	4.30 (มาก)	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)
ระบบการนัดหมายตรงเวลา ไม่รอนาน	4.26 (มาก)	3.89 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ระบบการนัดหมายตรงเวลาไม่รอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ ความรวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และระบบการนัดหมายตรงเวลา ไม่รอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ความรวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และระบบการนัดหมายตรงเวลา ไม่รอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 37 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ความรวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.17) และระบบการนัดหมายตรงเวลา ไม่รอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

5.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตา
ด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกรับ
บริการรักษาสายตาด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000	20,001-35,000	ตั้งแต่ 35,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเลสิก	4.52 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
ชื่อเสียง และความชำนาญของแพทย์	4.71 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
สะดวกสบายกว่าการใช้แว่นตาและคอนแทคเลนส์	4.35 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)
ความปลอดภัย	4.41 (มาก)	4.44 (มาก)	4.48 (มาก)	4.44 (มาก)
เลสิกสามารถแก้ไขปัญหาสายตาได้ดี	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)
อายุการใช้งาน (สายตา) ยาวนาน	4.09 (มาก)	4.25 (มาก)	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)
ไม่สามารถรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ ได้	3.04 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเลสิก (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.41) เลสิกสามารถแก้ไขปัญหาสายตาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.14) อายุการใช้งาน (สายตา) ยาวนาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สามารถรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเลสิก (ค่าเฉลี่ย 4.64) สะดวกสบายกว่าการใช้แว่นและคอนแทคเลนส์ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) อายุการใช้งาน (สายตา) ยาวนาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) เลสิกสามารถแก้ไขปัญหาสายตาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.14) และไม่สามารถรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเลสิก (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา ชื่อเสียงและความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.48) สะดวกสบายกว่าการใช้แว่นตาและคอนแทคเลนส์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) เลสิกสามารถแก้ไขปัญหาสายตาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) อายุการใช้งาน (สายตา) ยาวนาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สามารถรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกรับบริการ
รักษาสุขภาพด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000	20,001-35,000	ตั้งแต่ 35,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาค่าทำเลสิกที่นี่ถูกกว่า โรงพยาบาลและศูนย์เลสิกอื่น	3.87 (มาก)	4.16 (มาก)	3.87 (มาก)	3.98 (มาก)
สามารถผ่อนชำระค่าทำเลสิกได้	2.87 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ราคาค่าทำเลสิกของที่นี่ได้รวม ค่าบริการทั้งก่อนและหลังทำไว้แล้ว (ไม่ต้องจ่ายเพิ่ม)	3.96 (มาก)	4.11 (มาก)	3.77 (มาก)	3.96 (มาก)
มีวิธีทำเลสิกให้เลือกหลายระดับ ราคา	3.49 (ปานกลาง)	3.73	3.35 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
สามารถเบิกค่าใช้จ่ายบริการจาก หน่วยงานได้	2.72 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบว่า ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าทำเลสิกของที่นี่ได้รวมค่าบริการทั้งก่อนและหลังทำไว้แล้ว (ไม่ต้องจ่ายเพิ่ม) (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา ราคาค่าทำเลสิกที่นี่ถูกกว่าโรงพยาบาลและศูนย์เลสิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีวิธีทำเลสิกให้เลือกหลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.49) สามารถผ่อนชำระค่าทำเลสิกได้ (ค่าเฉลี่ย 2.87) และสามารถเบิกค่าใช้จ่ายบริการจากหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าทำเลสิกที่นี่ถูกกว่าโรงพยาบาลและศูนย์เลสิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ราคาค่าทำเลสิกของที่นี่ได้รวมค่าบริการทั้งก่อนและหลังทำไว้แล้ว (ไม่ต้องจ่ายเพิ่ม) (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีวิธีทำเลสิกให้เลือกหลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถผ่อนชำระค่าทำเลสิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.25) และสามารถเบิกค่าใช้จ่ายบริการจากหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าทำเลสิกที่นี้ถูกกว่าโรงพยาบาลและศูนย์เลสิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา ราคาค่าทำเลสิกของที่นี่ได้รวมค่าบริการทั้งก่อนและหลังทำไว้แล้ว (ไม่ต้องจ่ายเพิ่ม) (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีวิธีทำเลสิกให้เลือกหลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.35) สามารถผ่อนชำระค่าทำเลสิกได้ (ค่าเฉลี่ย 2.76) และมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สามารถเบิกค่าใช้จ่ายบริการจากหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.23)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000	20,001-35,000	ตั้งแต่ 35,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือสถานให้บริการ	4.46 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้านสายตาและเลสิกที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป	4.55 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)
มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์และเว็บไซต์	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)
เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้านสายตาและเลสิกที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือสถานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทาง

โทรศัพท์และเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้านสายตาและเลสิกที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือสถานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์และเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาลหรือสถานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้านสายตาและเลสิกที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.45) เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์และเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000	20,001-35,000	ตั้งแต่ 35,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	3.65 (มาก)	3.93 (มาก)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)
มีโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทางสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นพับ	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
มีบริการหลังการรักษาย่างต่อเนื่อง	4.03 (มาก)	4.30 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)
มี โปร โม ชัน ให้ ส่วนลด ราคา ค่าบริการอื่น ๆ ของ โรงพยาบาล	3.22 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่	2.46 (น้อย)	2.81 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 35 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีบริการหลังการรักษาย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) โฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เช่นวิทยุ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีโปร โม ชัน ให้ ส่วนลด ราคา ค่าบริการอื่น ๆ ของ โรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.22) และมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 2.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีบริการหลังการรักษาย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทางสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีโปร โม ชัน ให้ ส่วนลด ราคา ค่าบริการอื่น ๆ ของ โรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีบริการหลังการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา คำนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทางสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีโปรโมชั่นให้ส่วนลดราคาค่าบริการอื่นๆของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.27) และมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 2.45)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการ รัชสาสาตาด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000	20,001-35,000	ตั้งแต่ 35,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แพทย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยม แถมใส่ในการให้บริการ	4.57 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)
พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับ เทคโนโลยี สามารถแนะนำข้อมูล แก่ลูกค้าได้อย่างดี ชัดเจน และ เข้าใจง่าย	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)	4.47 (มาก)	4.42 (มาก)
แพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือ ถือมีความรู้และความเชี่ยวชาญใน การทำเลสิกสูง	4.74 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)
การบริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษา	4.55 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)
พนักงานของ โรงพยาบาลและ สถานพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)
แพทย์ผู้รักษามีความเอาใจใส่ และ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็น อย่างดี	4.68 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 36 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ แพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำเลสิกสูง (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมา แพทย์ผู้รักษามีความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.68) แพทย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยม แถมใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) การบริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สามารถแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างดี ชัดเจน และเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพนักงานของ โรงพยาบาลและสถานพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ แพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำเลสิกสูง (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมา แพทย์ผู้รักษามีความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.67) การบริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.60) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) แพทย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยมเยี่ยมใสในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และพนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สามารถแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างดี ชัดเจน และเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ แพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำ เลสิกสูง แพทย์ผู้รักษามีความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ แพทย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยมเยี่ยมใสในการให้บริการ พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สามารถแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างดี ชัดเจน และเข้าใจง่าย การบริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47) และพนักงานของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000	20,001-35,000	ตั้งแต่ 35,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ล่าสุดในปัจจุบัน	4.38 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษา	4.51 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม	3.68 (มาก)	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอ เครื่องดื่มบริการ มีโทรทัศน์ให้ชมระหว่างรอ	3.68 (มาก)	3.89 (มาก)	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)
มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.12 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ผู้ใช้บริการ ณ สถานที่นี้เป็นกลุ่มคนที่มีชื่อเสียงในวงสังคม	2.94 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 37 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ล่าสุดในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอ เครื่องดื่มบริการ มีโทรทัศน์ให้ชม ระหว่างรอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.12) และผู้ใช้บริการ ณ สถานที่นี้เป็นกลุ่มคนที่มีชื่อเสียงในวงสังคม (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา ใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ล่าสุดในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.96) สิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอ เครื่องดื่มบริการ มีโทรทัศน์ให้ชม ระหว่างรอ (ค่าเฉลี่ย

3.89) และมีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย ผู้ใช้บริการ ณ สถานที่นี้เป็นกลุ่มคนที่มีชื่อเสียงในวงสังคม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ล่าสุดในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.44) สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.87) สิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอ เครื่องดื่มบริการ มีโทรทัศน์ให้ชม ระหว่างรอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.32) และ ผู้ใช้บริการ ณ สถานที่นี้เป็นกลุ่มคนที่มีชื่อเสียงในวงสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธี เลสิก จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000	20,001-35,000	ตั้งแต่ 35,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็ว ในการให้บริการ	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.12 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)
ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	4.16 (มาก)	4.36 (มาก)	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)
ระบบการนัดหมายตรงเวลา ไม่รอนาน	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ความรวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย

4.14) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และระบบการนัดหมายตรงเวลา ไม่รอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความรวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และระบบการนัดหมายตรงเวลา ไม่รอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 35,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความรวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และระบบการนัดหมายตรงเวลา ไม่รอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.89)